

# Informe sobre Responsabilidad Social Empresaria **2013**



DROGUERIA  
**ROSFAR**

Respuestas confiables para la vida.



# DROGUERÍA ROSFAR

## Sumario

ROSFAR. CALIDAD, INNOVACIÓN Y COMPROMISO SOCIAL .....	03
PRINCIPIOS Y VALORES .....	04
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS .....	06
CERTIFICACIONES INTERNACIONALES .....	07
AUDITORIAS DE CONTROL .....	08
ROSFAR Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS .....	09
<b>A) Derechos Humanos</b> .....	10
a.1. Apoyo y respeto de los Derechos Humanos .....	10
a.2. Rosfar y la comunidad / Acción social .....	11
a.2.1. Cotolengo Don Orión .....	11
a.2.2. Parroquia Santo Domingo Savio .....	11
a.2.3. Fundación Beato Adolfo Kolping (Argentina) .....	12
a.2.4. Donación de equipamiento .....	12
a.3. Rosfar y la educación .....	13
a.3.1. Fundación en Obras .....	13
a.3.2. Fundación Onco Hematológica Pediátrica Argentina .....	13
a.3.3. Fundación Rosario .....	13
<b>B) Estándares laborales</b> .....	14
b.1. Respeto a las personas .....	14
b.2. Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades .....	14
b.3. Cooperación y dedicación .....	15
b.4. Seguridad y salud en el trabajo .....	15
b.5. Beneficios y acciones con personal de Rosfar .....	17
<b>C) Rosfar y el medio ambiente</b> .....	18
c.1. Programa "Aguas Educa" .....	18
c.2. Capacitación RSE .....	19
c.3. Sello Verde - Producción Más Limpia .....	20
c.4. Reducción en el consumo de energía .....	20
<b>D) Anticorrupción</b> .....	21
d.1. Trazabilidad .....	21
c.2. Capacitación RSE .....	22
DROGUERÍA ROSFAR - PLANIFICACIÓN 2014 .....	23



## Calidad, innovación y compromiso social.



Rosario, enero 2014

Desde que creamos Rosfar, hace 30 años, siempre tuvimos como premisa la innovación permanente y la constante búsqueda de las herramientas que nos permitan continuar liderando el mercado en la comercialización y distribución de medicamentos oncológicos, antivirales y tratamientos especiales en Argentina.

Rosfar obtuvo y consolidó su posición de liderazgo generando siempre un fuerte compromiso con sus empleados y colaboradores, con sus proveedores, con sus clientes, con el medio ambiente y con la comunidad que la rodea.

Parte de esa filosofía, nos llevó en 1997 a transformarnos en la primer Droguería de Argentina en iniciar la certificación de calidad de todos sus procesos, meta que se alcanzó en 1999 con la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001. Luego de sucesivas recertificaciones en 2002, 2005 y 2008 y de auditorías anuales de control obtuvimos un nuevo certificado para la nueva versión de la norma ISO 9001:2008 para la “Comercialización, Trazabilidad, Logística y Distribución de Medicamentos Oncológicos, Antivirales y Tratamientos Especiales”, el que se ha recertificado en 2011.

Desde 2007, Rosfar traza el 100 % de las unidades que comercializa, transformándose en una de las primeras droguerías en el país en aplicar este sistema. La trazabilidad es fundamental para lograr una buena praxis, un correcto uso de los medicamentos y una acción terapéutica libre de complicaciones. Además, es un gran recurso para detectar falsificaciones, adulteraciones u otro tipo de delitos que se pueden cometer con los medicamentos: En 2012 la ANMAT dispone en Argentina la obligatoriedad de la trazabilidad en los medicamentos.

Paralelamente, apoyamos la normativa de la Provincia de Santa Fe que prohíbe a las droguerías comercializar medicamentos entre ellas. De esta manera, se obliga a las droguerías a comprar los medicamentos directamente al Laboratorio productor, lo que permite transparentar el mercado y conocer la procedencia de los medicamentos. Por este tipo de normativas, la Provincia de Santa Fe es tomada como referente a nivel nacional por la Cámara Industrial de Laboratorios Farmacéuticos (CILFA) que lucha por un mercado cuya premisa sea la ética y las buenas prácticas comerciales.

Los premios y reconocimientos nacionales e internacionales se fueron sucediendo y continúan en la actualidad, tanto por la mejora continua en los procesos de calidad como en el cuidado del medio ambiente, así como también por las acciones que desarrolla Rosfar con numerosos actores representativos de la comunidad.

Así es como comenzamos a llevar a cabo el Programa de Responsabilidad Social Empresaria que se amplía y crece año tras año.

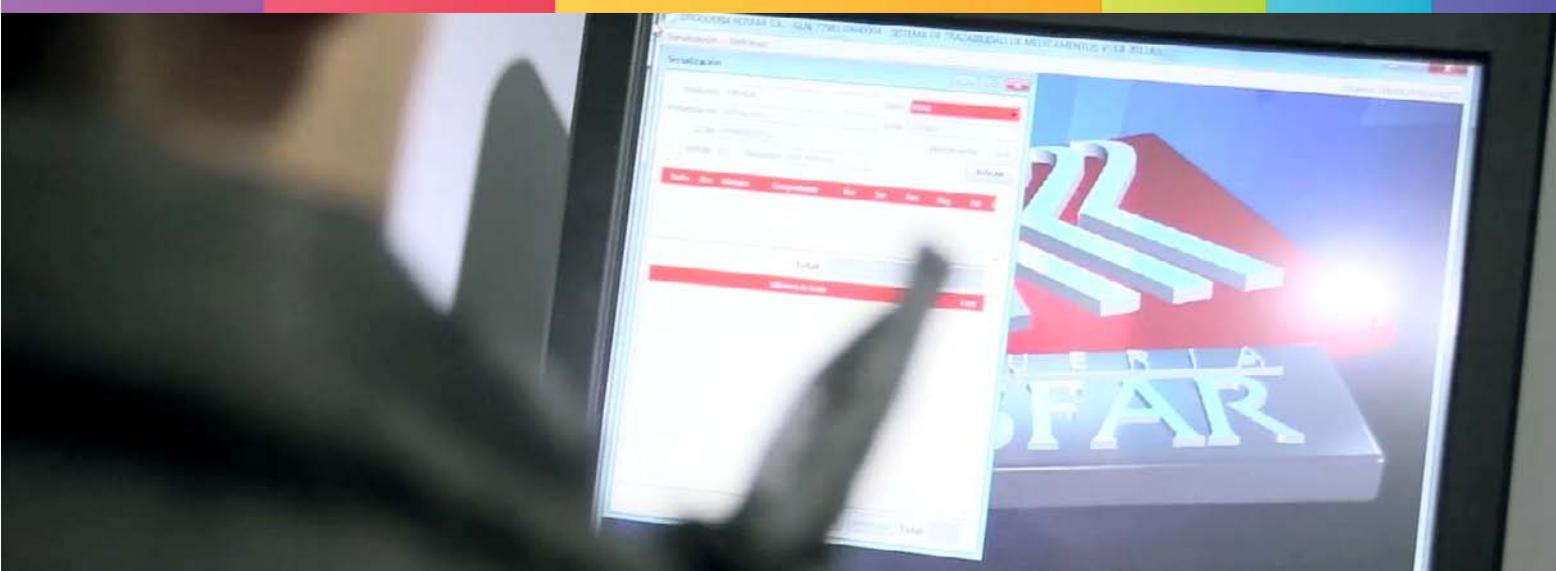
Todo lo que venimos desarrollando por nuestros propios medios durante estos años, nos llevó, en 2012, a adherir en forma activa al Pacto Mundial de Naciones Unidas, apoyando los Diez Principios basados en declaraciones y convenciones universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

Este es nuestro primer informe y es nuestro compromiso a seguir aportando nuestro granito de arena para continuar en este camino.

**Hugo Cochrane**  
Presidente Rosfar S.A

30 AÑOS

# Principios y valores



## Los 30 años de Rosfar se basan en los siguientes principios y valores:

- Capacitación continua del personal para el logro de objetivos.
- Desarrollo del máximo potencial de los recursos humanos.
- Exigencia a proveedores adecuado a los estándares de calidad de Rosfar.
- Mejora Continua de todos los procesos involucrados en cada uno de los servicios brindados.
- Compromiso de todo el personal hacia la calidad de su tarea.
- Conducta ética y excelencia en la gestión.
- Confianza en la organización.
- Desarrollo del personal y respeto de sus derechos.
- Trabajo en equipo.
- Seguridad de los servicios.
- Difusión y promoción de la cultura de calidad en la comunidad.





Rosfar busca seguir trabajando con los principios y los valores con los que fue creada: una empresa comprometida socialmente, transparente y responsable que dirige sus esfuerzos al bienestar de la gente. Sus pilares son la ética, la tecnología y la calidad. Y su objetivo, la mejora continua, en su afán de ofrecer a quienes necesitan sus servicios, cada día más. Y para lograr estos objetivos la empresa dirige sus acciones a:

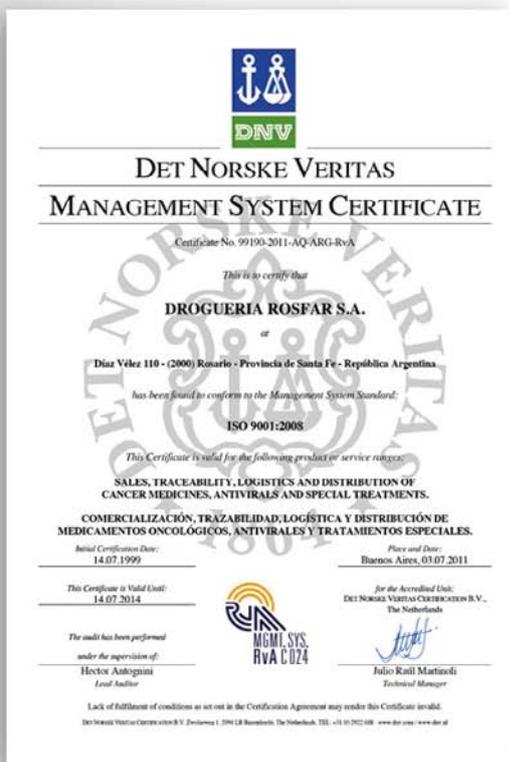
- Incorporar y desarrollar sistemas innovadores en la provisión de servicios que contribuyan a la satisfacción de los clientes y al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.
- Promocionar el desarrollo personal, laboral y social de los trabajadores de la empresa.
- Promocionar los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental entre proveedores de bienes y servicios.
- Participar activamente en proyectos de desarrollo cultural, socioeconómico, de educación y deporte y cualquier otra área que favorezca el desarrollo humano.

# Premios y reconocimientos



**The Bizz Europe Awards 2013/2012/2011/2010** World Confederation of Businesses  
**The Bizz "Peak of Success 2013 / 2012/ 2011/ 2010** World Confederation of Businesses  
**Premio Calidad Latino Ibero Americano 2012 – 22ª Edición** (nominación) Asociación Brasileña de incentivo a la Calidad - ABIQUA  
**Sello Verde en Producción Más Limpia.** (Fundación Libertad -Banco Interamericano de Desarrollo (BID). 2011  
**Miembro del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria - 2013**

# Certificaciones Internacionales vigentes



**Certificado ISO 9001 : 2008** otorgado por Det Norske Vertias bajo el alcance “Comercialización, Trazabilidad, Logística y Distribución de Medicamentos Oncológicos, Antivirales y Tratamientos Especiales”. Validez: Julio 2011-2014

**Certificado RSE:** según WORLD COB–CSR:2011.2, que certifica la Responsabilidad Social Empresarial. Validez: 2013-2014

# Auditorías de control



Droguería Rosfar recibió auditorías durante el ejercicio 2013 de los siguientes organismos de control internos y externos (todas con resultados altamente satisfactorios).

**Febrero, Junio, Septiembre y Diciembre 2013:** auditorías internas llevadas a cabo por el área de Gestión de Calidad y Auditores externos.

**Julio 2013:** Inspección de Farmacias Provincia de Santa Fe: cumplimiento de legislación vigente.

**Diciembre 2013:** Auditoría externa de RSE.

**Diciembre de 2013:** Anmat: se verificó cumplimiento legislación vigente y sistema nacional de trazabilidad.

**Septiembre 2013:** Det Norske veritas: Auditorías de control del certificado vigente

**Abril y Noviembre:** Auditorías de Trazabilidad a cargo de Track & Trace, entre controlador dispuesto por la Industria Farmacéutica.

# Rosfar y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas



## **Derechos Humanos**

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

## **Normas laborales**

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil;
6. Eliminar la discriminación en materia de de empleo y ocupación.

## **Medio Ambiente**

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales;
8. Promover una mayor responsabilidad ambiental; y
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

## **Anticorrupción**

10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.



Derechos Humanos, Normas de trabajo, Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción son valores y conceptos que coinciden con la visión y filosofía de Rosfar. Algunos de estos principios ya se aplicaban en la empresa a través de diferentes acciones, y otros se fueron incorporando para su ejecución por parte de todos los que integran Rosfar.



## a) Derechos Humanos

### a.1. Apoyo y respeto de los Derechos Humanos

Droguería Rosfar trabaja con proveedores que comparten los valores de la empresa en relación a dar un tratamiento justo a los trabajadores.

Conoce dónde son fabricados los productos que adquiere y la red de abastecimiento de los mismos.

Respeto los derechos de todas las personas, independientemente del sexo, raza, nacionalidad, religión o nivel económico, tanto dentro como fuera de la empresa, estén o no, vinculada a la misma.

Mantiene una ética y un código de conducta que la convierten en un referente en el mercado.

Realiza durante el año un plan de comunicación con sus proveedores y clientes en donde transmite los objetivos propuestos

Realiza durante el año un plan de comunicación con sus empleados en donde transmite los objetivos propuestos por la empresa así como se atienden las inquietudes de los trabajadores.

Promueve un ambiente de colaboración permanente entre los trabajadores, con los proveedores y con los clientes.

# Rosfar y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas



## a) Derechos Humanos

### a.2. Rosfar y la Comunidad / Acción Social

Droguería Rosfar realiza numerosas acciones y donaciones apoyando a distintas instituciones y organizaciones de bien público de la ciudad de Rosario. Dichas acciones habitualmente se llevan adelante en los días en los que se celebran, Las Pascuas, Día del Niño, Navidad y la llegada de los Reyes Magos.

#### a.2.1. Cotolengo Don Orión:

La Obra de Don Orión es una asociación civil sin fines de lucro especializada en el desarrollo de servicios para personas con discapacidad con más de 75 años de presencia en la arquidiócesis de Rosario.

#### a.2.2. Parroquia Santo Domingo Savio:

Acciones junto al Movimiento Juvenil Salesiano de la ciudad de Rosario. De la convocatoria forman parte cerca de 350 personas entre las que se incluyen niños y jóvenes del barrio con sus respectivas familias que disfrutaron de una tarde recreativa y didáctica.

# Rosfar y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas



## a) Derechos Humanos

### a.2. Rosfar y la Comunidad / Acción Social

#### a.2.3. Fundación Beato Adolfo Kolping (Argentina):

Obra Kolping Argentina Centro Comunitario “Juntos Podemos” en conjunto con el Movimiento Juvenil Salesiano de la ciudad de Rosario.

#### a.2.4. Donación de equipamiento:

Droguería Rosfar dona equipamiento informático en desuso a distintas organizaciones sociales de bien público y sin fines de lucro con el objetivo de disminuir la brecha digital-social en nuestra sociedad. Este año el equipamiento fue destinado a la Obra Padre Montaldo.

Equipos de telefonía y faxes en desuso se distribuyeron a la Escuela 1344 Intercultural Bilingüe de la comunicad Qom.



## a) Derechos Humanos

### a.3. Rosfar y la Educación

Droguería Rosfar participa en programas de capacitación, investigación, educación y ayuda económica que llevan adelante distintas instituciones de la ciudad.

#### a.3.1. Fundación en Obras:

Es una organización independiente y sin fines de lucro que trabaja por una arquitectura pública, como herramienta para un Estado justo, solidario y eficiente; asumiendo el desafío de traducir en acciones concretas las mejores ideas proyectadas desde el amplio espectro disciplinar.

#### a.3.2. Fundación Onco Hematológica Pediátrica Argentina:

La FAOHP es una Organización no gubernamental, sin fines de lucro, fundada en el año 1984 por un grupo de profesionales -médicos y de otras disciplinas- y por ciudadanos sensibilizados para asistir de manera integral al niño con cáncer y a su familia mejorando su calidad de vida.

#### a.3.3. Fundación Rosario:

Tiene como objetivo “posicionar a Rosario a nivel local, nacional e internacional como ciudad con espíritu metropolitano, que resulte atractiva para personas, empresas e instituciones que quieran instalarse, visitar o hacer negocios en nuestra región y se constituya en fuente de orgullo para quienes habitamos en ella. Busca generar una articulación sinérgica entre los sectores público y privado para fortalecer los rasgos de identidad de la ciudad de Rosario y potenciar su desarrollo, promoviendo y acompañando el acontecer destacable de la región en el propio ámbito urbano, en el país y en el mundo”.



## b) Estándares laborales

### b.1. Respeto a las personas

Droguería Rosfar respeta la dignidad personal, la privacidad y los derechos personales de cada empleado, rechazando cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, religioso, nacionalidad, raza, de género y de preferencia sexual o abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar una situación intimidatoria u ofensiva con el derecho de las personas.

Los empleados de Droguería Rosfar deben tratarse con respeto propiciando relaciones cordiales y un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro, teniendo la obligación de tratar de forma justa y respetuosa a sus compañeros, superiores y subordinados.

Droguería Rosfar considera importante el desarrollo integral de la persona, por lo que facilita el necesario equilibrio entre la vida profesional y la vida personal.

### b.2. Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades

Droguería Rosfar promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas. Además, apoya y se compromete en la aplicación de las políticas públicas establecidas para promover una mayor igualdad de oportunidades laborales.

La selección y promoción de los empleados está fundamentada en las competencias y el desempeño de las funciones profesionales, en los criterios de mérito y capacidad definidos en los requisitos establecidos.



## **b) Estándares laborales**

### **b.3. Cooperación y dedicación**

Droguería Rosfar propicia un entorno de cooperación y trabajo en equipo para un mejor aprovechamiento de todas las capacidades y recursos.

Todos los empleados actúan con espíritu de colaboración, poniendo a disposición los conocimientos o recursos que puedan facilitar la consecución de los objetivos e intereses de la empresa.

### **b.4. Seguridad y salud en el trabajo**

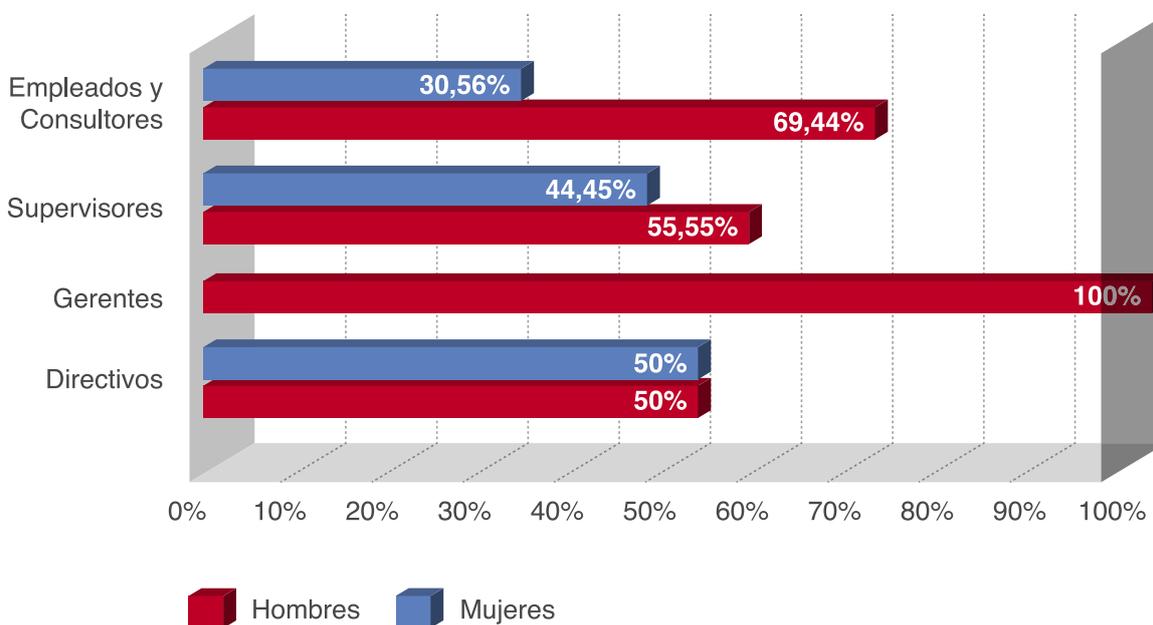
Droguería Rosfar impulsa la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo y adopta las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente en el país.

Todos los empleados de Droguería Rosfar conocen y cumplen las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo y velan por la seguridad propia, de otros empleados, usuarios, proveedores, colaboradores y de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.



## b) Estándares laborales

Distribución por cargo y por género



Distribución por género





## b) Estándares laborales

### b.5. Beneficios y acciones con personal de Rosfar

- Droguería Rosfar otorga a sus empleados menú diario de desayuno y almuerzo.
- A través de distintas herramientas de comunicación brinda información que hacen al cuidado de la salud y la buena alimentación, así como otro tipo de información que hacen al bienestar de los empleados y sus familiares.
- Ayuda económicamente ante necesidades puntuales de los empleados que así lo requieran.
- Inculca estabilidad laboral y profesional en todo momento.
- Realiza reuniones mensuales de carácter lúdico con empleados y proveedores.
- Las trabajadoras mujeres que son madres reciben ayuda para el pago del jardín maternal.
- Beneficios anuales para todos los empleados.
- Búsqueda interna para promoción de puestos de trabajo: si ningún miembro de la planta puede asumir esa búsqueda se pasa a buscar fuera de la empresa.

# Rosfar y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas



## c) Rosfar y el medio ambiente

Droguería Rosfar participa activamente de acciones que buscan concientizar a la comunidad sobre el cuidado del medio ambiente e implementa dentro de su empresa políticas amigables con el medio ambiente.

### c.1. Programa Aguas Educa

Se desarrolla en la Casa del Agua, un espacio de educación que funciona dentro de la Planta Potabilizadora Rosario perteneciente a la empresa Aguas Santafesinas. El acuerdo entre Rosfar y Aguas Santafesinas permite trasladar a la Casa del Agua a alumnos de aquellas escuelas que no logran absorber el costo del mismo y de esta manera puedan aprender todo lo referido a la temática del agua. Con este convenio suscripto entre Rosfar y Aguas Santafesinas, la empresa aporta su granito de arena para que todas las escuelas puedan aprender y disfrutar de la visita a La Casa del Agua. Hasta la fecha visitaron La Casa del Agua más de 20.000 alumnos.



# Rosfar y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas



## c) Rosfar y el medio ambiente

### c .2. Capacitación RSE

Droguería Rosfar realizó en la ciudad de Rosario el “Curso Responsabilidad Social Empresaria -Lineamiento y requisitos para su certificación” dictado por el especialista español Ing. Juan Andrés Salido, Director de Servicios de Sostenibilidad de DNV Business Assurance Iberia (auditor Jefe). La particularidad de esta capacitación es que ha sido la primera de este tipo que se realizó en el área de Salud y que se convocó a empleados, clientes, proveedores a la vez que se contó con la participación del Ministro de Salud de la Provincia y otros funcionarios del área y representantes de los Colegios Farmacéuticos de Santa Fe 1º y 2º circunscripción.

# Rosfar y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas



## c) Rosfar y el medio ambiente

### c.3. Sello Verde - Producción Más Limpia

Droguería Rosfar implementó el programa de producción más limpia. En el marco de este proyecto la empresa recibió asesoramiento, capacitación para cambiar y mejorar teniendo en cuenta los criterios de Producción más Limpia. Se trabajó en diversos aspectos: información y sensibilidad, materias primas en insumos, consumo de agua, consumo de energía, producción de desechos, higiene y seguridad e Instalaciones y equipos. Droguería Rosfar recibió el sello verde diferenciándose así de otras empresas del sector, por su compromiso social y medioambiental. Creando una nueva cultura de gestión y operación que dispone a directivos, personal a trabajar en la mejora continua.

### c.4. Reducción en el consumo de energía

Durante los últimos años, Rosfar se ha enfocado a reducir el consumo de energía de sus equipos de refrigeración, contribuyendo a reducir tanto el costo de operación de los equipos como el impacto ambiental de los mismos.



## d) Anticorrupción

### d.1. Trazabilidad

Droguería Rosfar es una de las primeras droguerías del país en desarrollar la Trazabilidad en su empresa.

Desde el año 2007 Rosfar traza el 100 % de las unidades que comercializa, transformándose en una de las primeras droguerías en el país en aplicar este sistema. En 2012 surge la Disposición 1831/2012 emitida por la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y de Tecnología Médica (ANMAT) estableciendo el Sistema de Trazabilidad de medicamentos que deberán implementar las personas físicas o jurídicas que intervengan en la cadena de suministro de especialidades medicinales incluidas en el Registro de Especialidades Medicinales (REM) de Anmat en los términos establecidos en la Resolución del Ministerio de Salud N° 435/11.

La trazabilidad es una herramienta que permite conocer la ubicación, la trayectoria el destino final de los medicamentos en forma individual.



## d) Anticorrupción

### d.1. Trazabilidad

Todos los medicamentos que se movilizan a través de la cadena de logística de Rosfar se registran en forma fidedigna y confiable en un software diseñado para ese fin.

La trazabilidad es fundamental para lograr una buena praxis, un correcto uso de los medicamentos y una acción terapéutica libre de complicaciones. Además, es un gran recurso para detectar falsificaciones, adulteraciones u otro tipo de delitos que se pueden cometer con los medicamentos.

Algunas estadísticas internacionales estiman que en Argentina alrededor del 10% de los medicamentos que circulan son falsificados o están fuera de los cánones de calidad establecidos.

Droguería Rosfar realiza una evaluación constante de proveedores de insumos, productos y servicios considerando el volumen de las operaciones realizadas y la cantidad de no conformidades.

Antes de habilitar cuentas clientes y proveedores se solicita y verifica documentación referente a habilitaciones municipales y sanitarias correspondientes y su estado ante el fisco.



# Droguería Rosfar Planificación 2014



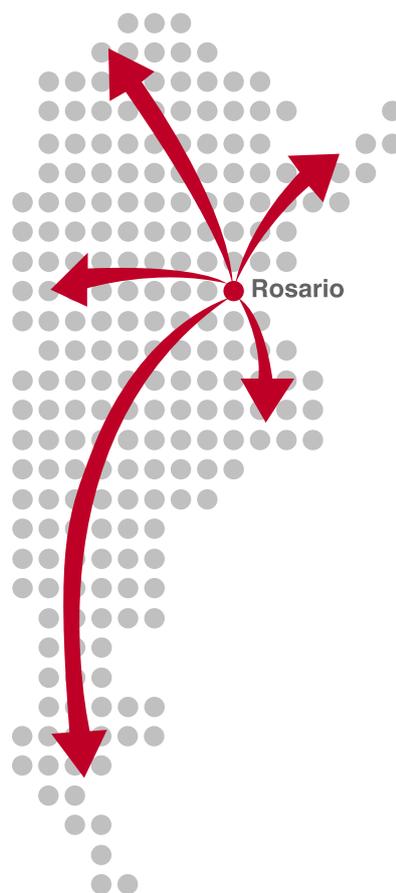
- Certificar a la empresa como edificio libre de humo expedido por el Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe.
- Certificar a la empresa como un edificio amigable con el cuidado del agua: para ello Rosfar cambiará parte de sus instalaciones, adoptando las medidas necesarias. Dicho trabajo será auditado por la empresa Aguas Santafesinas.
- Impulsar talleres de comidas saludables con la comunidad educativa (nivel primario) en La Casa del Agua. Dicho programa se aplicará con los trabajadores de Rosfar y sus familias.
- Ayuda económica en forma de Beca para hijos del personal de Rosfar que tengan buen desempeño educativo.
- Profundizar el vínculo con el Instituto de Biología Molecular (Universidad Nacional de Rosario) para el desarrollo de investigaciones.
- Apoyo a las actividades deportivas: promoción de acciones saludables en maratones locales.
- Jornada de RSE con los clientes y proveedores donde Rosfar difundirá los 10 Principios del Pacto Global y las acciones que la empresa desarrolla a tal fin.
- Profundizar el Programas Aguas Educa a través de nuevos proyectos educativos con la comunidad escolar
- Ampliar el apoyo desarrollado en la FAOHP.
- Continuar apoyando a las instituciones y organizaciones como se ha hecho hasta el momento.

30 AÑOS



DROGUERIA  
**ROSFAR**

Respuestas confiables para la vida.



Díaz Vélez 110 / Rosario  
Santa Fe / Argentina  
Telefax (054) 0341 4374050  
info@rosfar.com.ar

[www.rosfar.com.ar](http://www.rosfar.com.ar)

